

Tout savoir sur l'assurance Cigna

1. Qu'est-ce que l'assurance Cigna ?

La Commission européenne a passé contrat avec la couverture assurance Cigna afin que **tou.t.e.s les jeunes réalisant un projet de volontariat court ou long-terme (individuel ou en équipe de volontaires) à l'étranger dans le cadre du Corps européen de solidarité soient couvert.e.s pendant toute la durée de l'activité.**

La couverture d'assurance Cigna a ses propres exclusions et plafonds et est destinée à faire face **aux soins de santé urgents et nécessaires** qui ne peuvent pas attendre la fin de l'activité et le retour à la maison du participant (consultations médicales, médicaments, hospitalisation d'urgence, rapatriement etc.) ainsi que leur responsabilité civile (dommages accidentels causés à un tiers) pendant leur expérience de volontariat.

Chaque volontaire doit souscrire au plan d'assurance de groupe destiné aux volontaires et prévu dans le cadre du programme Corps européen de solidarité.



Cette couverture assurance ne remplace pas celle fournie par le système de sécurité sociale du pays d'origine des participant.e.s. Il s'agit bien d'une couverture complémentaire.

1.2 Qu'est-ce qu'une assurance primaire ou complémentaire ?

1.2.1 Couverture complémentaire

CIGNA détermine si le plan d'assurance fournira une couverture médicale primaire ou complémentaire en fonction du pays d'origine et du pays d'accueil du participant :

Si le pays d'origine et le pays d'accueil sont des pays de l'UE ou de l'EEE (Islande, Liechtenstein, Norvège), Cigna considère que les participant.e.s ont droit à une carte européenne d'assurance maladie (CEAM).

Cette carte gratuite et individuelle donne accès aux soins de santé fournis par l'État dans les mêmes conditions et au même coût que dans le pays d'origine. Chaque participant.e est tenu.e de faire usage de sa carte d'assurance-maladie d'urgence lorsqu'il/elle se rend chez un prestataire de soins de santé pendant la durée de son activité.

Le régime d'assurance Cigna du Corps européen de solidarité couvrira uniquement les dépenses éligibles restantes non couvertes par la CEAM.

La CEAM peut être obtenue auprès du fournisseur d'assurance maladie du/de la jeune dans son pays d'origine.

L'organisation de soutien est censée aider les participant.e.s dans le processus de demande de la CEAM avant son départ en mobilité, afin que les participant.e.s n'aient pas à avancer leurs frais médicaux.



→ Pour plus d'informations sur la CEAM et les procédures associées, veuillez consulter les liens suivants :

- [Site de la Commission européenne](#)
- [La Carte Européenne d'Assurance Maladie en Belgique](#)

1.2.2 Couverture primaire

Si le/la participant.e n'a pas droit à la CEAM, ou si son pays de résidence / d'accueil n'est pas situé dans un pays de l'UE ou de l'EEE (voir liste des pays partenaires du Corps européen de solidarité dans le [Guide du programme 2021](#)), Cigna agira en tant qu'assureur médical principal. L'assurance primaire signifie que **Cigna couvrira les frais médicaux du/de la participant.e sur la base des dispositions du plan, sans l'intervention d'un autre assureur (par exemple une assurance nationale).**

Pour bénéficier de l'assurance primaire Cigna, le/la jeune participant.e devra se munir d'un document officiel du service de sécurité sociale de son pays d'origine indiquant la raison pour laquelle il/elle ne peut pas obtenir la CEAM (ex : partir dans un pays en dehors de l'Espace économique européen). Cigna pourrait demander ces justificatifs pour souscrire le/la participant.e au régime d'assurance primaire.



Les deux régimes de couverture d'assurance ouvrent les mêmes droits aux participant.e.s (mêmes avantages, mêmes plafonds).

2. Que couvre l'assurance Cigna ?

2.1. Soins de santé

La couverture santé proposée par Cigna est basée sur le plan d'assurance de groupe destiné aux volontaires qui a été négocié avec la Commission européenne.

D'une manière générale, l'assurance Cigna **couvre les frais médicaux d'urgence qui ne sont pas remboursés par la carte CEAM** (consultation chez un médecin généraliste, spécialiste, hospitalisation d'urgence, radiographie etc).


2.2 Responsabilité civile

L'assurance Cigna couvre également la responsabilité civile en cas de dommages qu'un.e participant.t.e pourrait causer accidentellement à une autre personne à savoir :

- Pertes financières
- Dommages corporels
- Dommages matériels
- Défense juridique (défense de la cause du/de la volontaire en cas de poursuite judiciaire)
- Frais médicaux

- Dommages et frais causés par un feu, une explosion ou des dégâts électriques

Cigna peut également couvrir le/la participant.e en cas de perte ou vol de son bagage/documents d'identité/billets de voyage pendant son voyage à destination ou au départ de son pays d'accueil **mais l'acceptation ou le refus du remboursement se fera en fonction des pièces justificatives fournies par le/la jeune, ce qui ne garantit pas un remboursement systématique.**

 Les participants et les organisations doivent tenir compte du fait qu'il s'agit d'un régime d'assurance privé. En tant que tel, il est **fortement recommandé de contacter l'assureur avant d'engager des frais médicaux, car il sera en mesure de fournir aux participant.e.s des informations indiquant si ces frais seront remboursés et comment.**

Pour obtenir davantage d'informations concernant le plan de couverture Cigna, les jeunes participant.e.s pourront [consulter leurs pages personnelles](#) sur le site de Cigna une fois inscrit.e.s et prendre connaissance du plan de couverture détaillé actualisé.

Pour toute question plus spécifique, n'hésitez pas à contacter Cigna (voir informations de contact ci-dessous).

2.3 Durcissement des conditions et plafonds de remboursement pour certaines prestations

Depuis février 2018, Cigna a dû prendre des mesures supplémentaires concernant les conditions et plafonds de remboursement pour certains types de soins dû à une tendance croissante de surconsommation ou de comportements frauduleux. C'est pourquoi, les jeunes participant.e.s devront d'abord demander à Cigna l'autorisation pour certaines prestations avant toute demande de remboursement. **C'est le cas notamment pour le remboursement des lunettes ou lentilles de remplacement.**

2.4 Cigna ne couvre pas

Cigna n'est pas une assurance habitation aussi les participant.e.s ne sont pas couvert.e.s en cas de vol ou dégâts matériels dans leur logement d'accueil. **Nous conseillons donc vivement aux organisations d'accueil de contracter une assurance habitation en amont des activités.**

Cigna ne se substitue pas non plus à une assurance voyage complémentaire en cas de vol ou de pertes d'objets personnels ou documents d'identité en dehors du voyage des participant.e.s vers ou au départ de son pays d'accueil.

2.5 Modalités de couverture des soins de santé liés à la Covid-19

D'une manière générale, les volontaires Erasmus+ et participants du Corps européen de solidarité pourront se faire rembourser, selon les mêmes modalités que tout autre maladie, toute dépense liée à des soins de santé visant au traitement médical des symptômes liés au Covid-19 **à l'exclusion des soins préventifs soit :**

- Les tests diagnostiques COVID-19 s'ils sont prescrits par un médecin.
- Les dépenses liées à la mise en quarantaine des patients infectés à l'hôpital.
- Les masques faciaux ne sont couverts que pour les patients infectés et non couverts pour des raisons préventives.

Dans les projets en cours et dans tous les cas, **les participant.e.s continuent d'être couvert.e.s** dans leur pays d'accueil ou d'origine pour toute la période pendant laquelle ils ont été inscrit.e.s à l'assurance par l'organisation, plus 2 mois supplémentaires.

 **Si une organisation bénéficiaire souhaite étendre la durée de l'activité après une suspension, cette dernière devra modifier les dates d'activités dans le Mobility Tool+ ou le module du bénéficiaire pour que Cigna étende la durée de couverture sur base des données encodées.**

Si les activités ont dû être interrompues : deux cas possibles

A. Les volontaires retournent chez eux/elles :

Les volontaires continuent d'être couvert.e.s même dans leur pays d'origine pour toute la durée pour laquelle ils ont été inscrit.e.s à l'assurance + 2 mois comme le dit la règle générale. L'assurance peut être suspendue si pas nécessaire dans le pays d'origine le temps de l'interruption du projet.

B. Les volontaires ne peuvent pas retourner chez eux/elles :

Ils/elles continuent quand même à être couvert.e.s par l'assurance dans leur pays d'accueil pour toute la durée prévue de l'activité + 2 mois.

Pour les participants qui ont terminé leur activité de 12 mois mais ne peuvent pas retourner dans leur pays d'origine en raison de restrictions de voyage / mesures nationales de confinement, La Commission européenne investigate actuellement avec CIGNA la possibilité de prolonger la période de couverture au-delà des 2 mois supplémentaires.

Pour toute question spécifique, veuillez contacter votre Agence nationale.

3. Durée de couverture de l'assurance ?

L'assurance couvre les participant.e.s **pendant toute la durée de leur activité**. Ceci inclût les jours de voyage depuis et vers le pays d'accueil et tout voyage dans le pays lié aux activités prévues.

La couverture est active à **partir du jour où le/la participant.e quitte le pays d'accueil jusqu'à la fin du deuxième mois suivant la fin de la mobilité**.

4. Nouveau système d'enregistrement des participant.e.s, comment ça marche ?

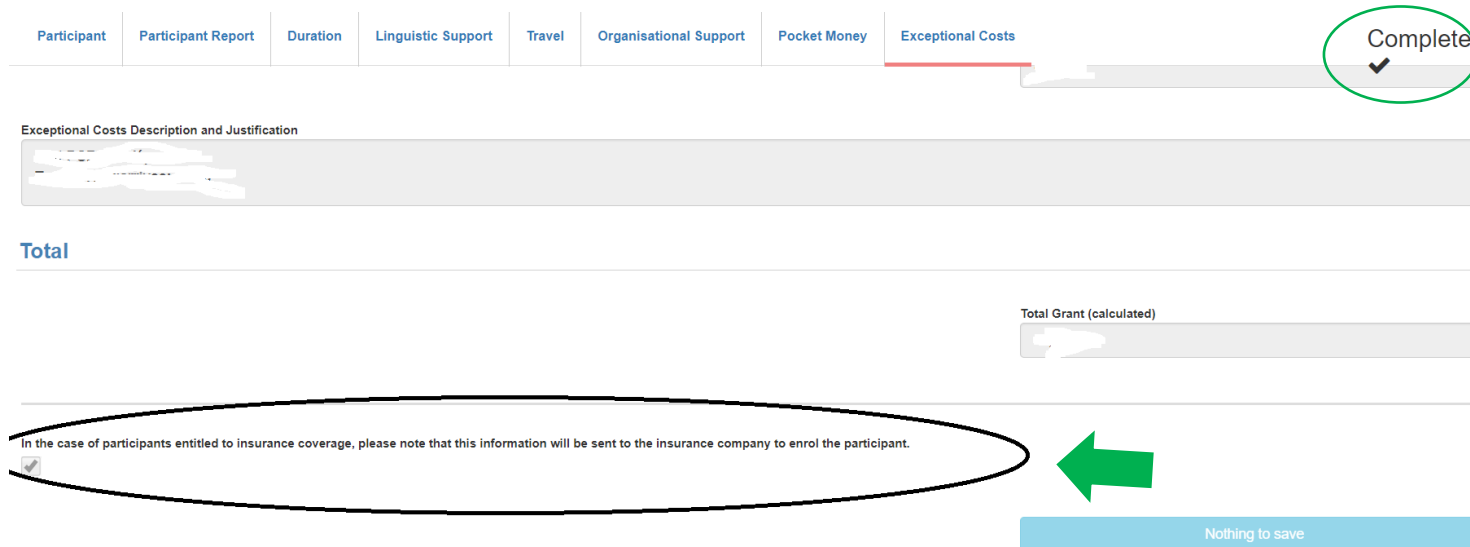
Au courant du mois de mai, un nouveau système d'enregistrement des volontaires au régime d'assurance Cigna va être lancé.

Pour les activités soutenues dans le cadre de projets de volontariat, l'organisation bénéficiaire est responsable de la gestion de son projet dans l'outil informatique fourni par la Commission européenne pour la gestion des projets (Mobility Tool+ ou le nouveau module du bénéficiaire pour les projets financés à partir de 2021).

L'organisation bénéficiaire doit souscrire les jeunes à l'assurance **avant le départ des adhérent.e.s.**

Pour cela, le bénéficiaire : saisit les informations dans le système de la Commission européenne avant le début de l'activité :

1. Sélectionne les participant.e.s dans le [Portail de l'organisation du CES \(PASS\)](#)
2. S'assure que chaque jeune est bien possession de sa **carte européenne d'assurance maladie** avant le départ ou, le cas échéant, s'assure que le jeune dispose des justificatifs pour souscrire au régime d'assurance primaire
3. Se connecte sur la plateforme de gestion de son projet et encode toutes les informations relatives à l'activité dans laquelle les participant.e.s sont impliqués.e.s.



Participant Participant Report Duration Linguistic Support Travel Organisational Support Pocket Money **Exceptional Costs** Complete ✓

Exceptional Costs Description and Justification

Total

Total Grant (calculated)

In the case of participants entitled to insurance coverage, please note that this information will be sent to the insurance company to enrol the participant.

Nothing to save

4. L'inscription des participant.e.s au régime d'assurance **se fera ensuite automatiquement via le système** sur la base des informations qui y auront été entrées. Cigna traitera les données des jeunes et confirmera au travers du Portail l'inscription des participant.e.s à assurer. En cas de manque d'informations, Cigna contactera la ou les personnes de contact de l'organisation bénéficiaire (soutien ou accueil).

5. **le bénéficiaire est responsable de la conservation et mise à jour des informations** dans le Moblity Tool+/module du bénéficiaire notamment en ce qui concerne les dates de début et de fin de l'activité, le lieu, etc. car ces informations sont liées à la couverture d'assurance.

i Pour toute question concernant l'**éligibilité d'un.e participant.e** à bénéficier de la couverture assurance Cigna contactez soit [votre Agence Nationale](#) (Le [Bureau International Jeunesse](#) en Fédération Wallonie-Bruxelles) pour les actions décentralisées du programme ou [l'Agence Exécutive EACEA](#) (pour les actions centralisées (équipes de volontaires dans domaines hautement prioritaires et le volet humanitaire du programme)).

Période de transition vers le nouveau système d'enregistrement

En attendant le lancement du nouveau système d'enregistrement des participant.e.s à l'assurance Cigna, les organisations bénéficiaires doivent s'assurer que tou.te.s les participant.e.s sélectionné.e.s dans leurs projets en cours soient bien encodé.e.s dans le Portail de l'organisation PASS et le Mobility Tool+.

Attention, en ce qui concerne le cas spécifique des participant.e.s qui auraient été inscrit.e.s via le site internet de Cigna mais qui n'ont pas encore été inscrit.e.s dans le Mobility Tool+, ils/elles doivent être inscrit.e.s dès que possible dans le Mobility Tool+ en complétant chaque mobilité et en cochant la case située en bas de page (cfr. Capture d'écran ci-dessus).

Le service informatique de la DG EAC en collaboration avec les services de l'assurance Cigna effectueront un exercice de mise en correspondance pour détecter d'éventuelles duplications pour assurer la transition vers le nouveau système.

! **En cas d'accès urgent aux soins pendant la transition**, le/la participant.e devra être inscrit.e manuellement dans le système Cigna. L'organisation bénéficiaire devra en informer son Agence nationale et Cigna à l'adresse e-mail suivante : clientservice2@cigna.com

5. Comment demander un remboursement ?

Pour toute demande de remboursement auprès de Cigna, les participant.e.s doivent directement prendre contact avec Cigna au travers de leur compte personnel sur le site internet de Cigna et fournir les documents justificatifs et/ou certificats spécifiques. Cigna leur fera ensuite parvenir les formulaires adéquats pour le remboursement.

6. Où les participant.e.s sont-ils/elles couvert.e.s ?

Chaque participant.e bénéficie d'une couverture mondiale lors d'activités privées ou liées à des projets.

Pour des raisons médicales, cependant, une distinction doit être faite entre la couverture dans le pays d'origine / d'accueil et les autres pays du monde entier:

- **Pays d'origine/ d'accueil:** le/la participant.e est couvert.e pour tous les traitements médicaux basés sur les spécifications du plan d'assurance, qu'ils aient été prévus ou non (traitement d'urgence).
- **Autres pays du monde:** le participant est couvert uniquement pour les traitements imprévus (d'urgence).

→ Veuillez trouver ci-dessous des exemples de traitements prévus et d'urgence:

- **Exemple de traitement imprévu:** un.e participant.e dont le pays d'origine est la Turquie et le pays d'accueil, la France, est en vacances aux États-Unis et se casse la jambe lors d'une promenade. Dans ce cas, tous les traitements médicaux aux États-Unis sont couverts puisqu'il s'agit d'un traitement imprévu (d'urgence).

- **Exemple de traitement prévu exclu:** une maladie grave est diagnostiquée chez le/la même participant.e alors qu'il/elle résidait en France. Il/elle choisit de se faire soigner aux États-Unis et s'y rend pour se faire soigner. Le traitement médical n'est pas couvert puisqu'il s'agit d'un traitement prévu en dehors du pays d'origine / d'accueil.

7. Cigna couvre-t-il également les membres de la famille des participant.e.s (tels que les parents / enfants)?

Le régime d'assurance ne couvre que les jeunes participant.e.s.

8. Où puis-je trouver la liste du réseau des prestataires de soins de santé partenaires de Cigna?

Les participants sont libres de choisir le prestataire de soins de santé de leur choix, mais ils peuvent également compter sur le réseau de professionnels de santé (hôpitaux, médecins et spécialistes) de Cigna et bénéficier des accords de paiement direct et des réductions négociés par Cigna.

Pour y accéder, les participant.e.s devront se rendre sur [leurs pages personnelles](#) via lesquelles ils/elles pourront aussi transmettre leurs demandes de remboursement, télécharger des formulaires personnalisés, consulter leurs remboursements, et bien plus encore.

Les participant.e.s pourront également accéder à la plupart de ces services et outils grâce à [l'application Cigna Health Benefits](#).




Les participant.e.s assur.e.s complémentaires peuvent consulter la liste des prestataires de soins de santé ayant accepté la CEAM sur le [site de la Commission européenne](#) en sélectionnant leur pays d'origine / d'accueil en haut de la page pour obtenir des informations détaillées.

→ [Liens utiles pour la Belgique](#)

9. Contacter Cigna ?

- **Site internet** : <https://www.cignahealthbenefits.com/fr>
- **FAQs pour les assuré.e.s** : <https://www.cignahealthbenefits.com/fr/plan-members/faqs>
- Coordonnées du [service clients](#) via les pages personnelles des assuré.e.s

 Lorsque l'organisation bénéficiaire ou un.e participant.e contacte Cigna par téléphone n'oubliez pas de renseigner le nom complet, date de naissance et numéro de référence personnel (accompagné de la confirmation de l'inscription au régime d'assurance du Corps européen de solidarité).

Lorsque vous contactez Cigna par courrier électronique, veuillez inclure le numéro de référence personnel du/de la participant.e en objet.

Pour toute question concernant l'**éligibilité de votre participant.e** à bénéficier de la couverture assurance Cigna contactez soit votre Agence Nationale (pour les actions décentralisées du programme) ou l'Agence Exécutive EACEA (pour les actions centralisées du programme) :

- [European Commission - Education, Audiovisual and Culture Executive Agency \(EACEA\)](#)
- [Agences Nationales](#)